

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
5. ขอบข่ายการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอ  
นาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

### แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

#### 1. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

เดิมสภาตำบลได้จัดตั้งตามคำสั่ง กระทรวงมหาดไทย ที่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมกันบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่าง เท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม อันจะเป็นทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตยด้วยวิธีจัดให้มีสภาตำบลและคณะกรรมการตำบลขึ้น

วันที่ 1 มีนาคม 2509 กระทรวงมหาดไทย ได้ออกคำสั่งที่ 275/2509 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน (ฉบับที่ 2) ขึ้น โดยรวมคณะกรรมการตำบลและสภาตำบล เข้าเป็นองค์กรเดียวกัน เช่นเดียวกับแบบการปกครองของสุขาภิบาล ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ยิ่งขึ้น และให้

สอดคล้องกับโครงการพัฒนาเมืองในระบบประชาธิปไตย ซึ่งคณะรัฐมนตรีในขณะนั้นได้ลงมติรับหลักการ

เป็นที่สังเกตว่าคำสั่งของกระทรวงมหาดไทย ทั้งสองฉบับดังกล่าวมานี้ เป็นเพียงระเบียบวิธีปฏิบัติในท้องที่บางแห่ง มิได้เป็นหลักการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ตามที่กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน หรือประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218 ได้ระบุไว้ในวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ได้มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 แก้ไขปรับปรุงระเบียบบริหารของตำบล และให้ปรับปรุงตำบลให้เป็นสภาตำบลตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับนี้ ภายใน 3 ปี เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในขณะนั้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน

อย่างไรก็ตามฐานะของสภาตำบลยังไม่ได้เป็นนิติบุคคล แต่ถือเป็นหน่วยหนึ่งขององค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยย่อยขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามบัญชีชื่อกระทรวงมหาดไทย คำนวณที่ มท 0309/ว438 ลงวันที่ 29 กันยายน 2509, หนังสือกระทรวงมหาดไทยคำนวณที่ มท 0309/ว99 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2510 และหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท 0309/10898 ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2510

การที่สภาตำบลไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพขาดความคล่องตัวในการบริหารรัฐบาลจึงปรับปรุงฐานะของสภาตำบลเสียใหม่ให้เป็นนิติบุคคลเพื่อให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนมากยิ่งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 6 และยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น โดยมาตรา 40 ได้กำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุน ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ย ไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทหรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยในวรรคสองอาจตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในประกาศนั้นให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลที่จัดตั้งตามมาตรา 40 และมาตรา 95 ให้พ้นจากสภาพแห่งสภาตำบลนับแต่วันที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป ให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้องหนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบล ไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 41 และมาตรา 95 วรรคสี่ ปัจจุบันเมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2555 มีองค์การบริหารส่วน

ตำบลทั้งสิ้น 6,745 แห่ง (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546). 2546 : 5)

ดังนั้น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาล ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจความหมายและเข้าใจหลักการทำงานมากขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การสร้าง ความเข้าใจในบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติงานบริการประชาชน

## 2. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดและทฤษฎีในการกระจายอำนาจ ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2545 : 7) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดการทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545 : 269) ได้ให้ความหมายการเมืองการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการ เมืองการปกครองตนเองอย่างอิสระในขอบเขตอำนาจหน้าที่และกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลกลาง โดยการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ (Decentralization) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 การกระจายอำนาจทางการเมือง (Political Decentralization) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงนโยบายและการจัดสรรปันส่วนของทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งในระดับชาติและในท้องถิ่น โดยเปิดให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจจัดสรรแบ่งปันทรัพยากรที่มีอยู่ในสังคม

ด้านที่ 2 การกระจายอำนาจการบริหาร (Administrative Decentralization) เป็นการตัดสินใจและดำเนินการภายในองค์กรนั้น ภายในขอบอรรถาธิของกฎหมายโดยมีการแบ่งอำนาจจากระดับบนไปสู่ระดับล่างลงไปในการนั้น

วิญญู อังคนารักษ์ (2548 : 4) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปแบบลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการในการบริหารงานพอสมควร

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2549 : 4) ได้ให้ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่นคือการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจไปให้หน่วยการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจได้มีอำนาจไปให้หน่วยการปกครองร่วมรับผิดชอบทั้งหมด หรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

โกวิท พวงงาม (2550 : 416) ได้ให้ความหมายของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ว่า หมายถึง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการต่าง ๆ ที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเอง ตามภารกิจหน้าที่ที่ระบุให้ดำเนินการอย่างชัดเจน มีผู้บริหารที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน หรืออาจจะได้รับความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่น ซึ่งมีการใช้หลักการกระจายอำนาจให้กับประชาชนโดยตรง เป็นการมอบอำนาจให้แก่ท้องถิ่น และท้องถิ่นในฐานะผู้รับมอบอำนาจจะต้องมีความรับผิดชอบต่อการดำเนินการและการตัดสินใจของตนเอง

ชัยพงษ์ สำเนียง (2555 : 2) ได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่และประชากรเป็นของตนเอง ประการสำคัญขององค์กรดังกล่าวจะต้องมีอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจจากส่วนกลางมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหา ตัดสินใจ

การตรวจสอบการทำงานและร่วมรับบริการสาธารณะต่างๆ แม้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น จะมีอิสระในการดำเนินงาน แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2555 : [www.dla.go.th](http://www.dla.go.th)) ได้ให้ความหมาย การปกครองท้องถิ่น (Local Government) หมายถึง การปกครองชุมชนหรือท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งของประเทศ โดยมีองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาเป็นนิติบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามา เพื่อดำเนินงานตามกำหนดระยะเวลา โดยมีงบประมาณเป็นของตนเอง และมีอำนาจอิสระของตน ในการดำเนินกิจการของท้องถิ่นที่ รัฐบาลได้มอบหมายให้ ทั้งนี้โดยส่วนกลางหรือรัฐบาลเป็นเพียงผู้คอยควบคุมเท่านั้น

วิลเลียม เอ ร็อบสัน (William A. Robson. 1951 : 256) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่ มากจนมีผลกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นนั่นเอง

เดเนียล วิท (Daniel Wit. 1968 : 366) ให้ความหมายว่า การปกครองส่วน ท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการ ปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครอง ร่วมกัน รับผิดชอบทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น

วิลเลียม วี ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway. 1974 : 256) กล่าวว่า การ ปกครองตนเองของท้องถิ่น หมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดไว้ มีอำนาจปกครองตนเอง มีการบริหารงานคลังของตนเอง และมีสภาของ ท้องถิ่นที่มีสมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การ ปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการ ปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้ มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และ ดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้น และ หน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาล

### 3. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามฐานะรายได้ของแต่ละพื้นที่ แต่องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะเหมือนกัน ดังนี้

ประธาน คณะเทศาภิบาล (2545 : 7) กล่าวว่า พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ซึ่งได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบที่สำคัญๆ ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมาย และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในการบังคับบัญชา (Hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการเพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy)

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ต้องเป็นองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง (Election) โดยประชาชนในท้องถิ่น เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

4. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ในการจัดเก็บรายได้ โดยการอนุญาตจากรัฐเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

5. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ควรมียุทธศาสตร์ในการกำหนดนโยบาย และมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตน ตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง

6. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ควรมียุทธศาสตร์ในการออกกฎหมายข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้กฎหมายข้อบังคับที่ล่วงล้ำไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ

7. หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในความรับผิดชอบและอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์ และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนในส่วนรวม

อุทัย หิรัญโต (2547 : 22) กล่าวว่า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่าหากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นใน

ประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองของตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (Food and Agriculture Organization of the United Nations) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) องค์การอนามัยโลก (World Health Organization) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้ และบุคลากรเป็นต้น

3. การกระจายอำนาจหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคลจัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมาย แยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดคน นโยบาย ออกกฎข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ

7. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทะนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

นอกจากนี้ คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น โดย นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว ตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทย ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ในทุกรูปแบบหาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ การคลัง และงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล หน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กับหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยกล่าวถึงองค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1. มีสภาพเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
2. มีผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้ง ตามหลักการที่บัญญัติไว้ใน

ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง
4. มีขอบเขตการปกครองที่ชัดเจนเหมาะสม
5. มีงบประมาณเป็นรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของ

กฎหมายแม่บท

9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

โกวิท พวงงาม (2550 : 30) กล่าวว่า ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบสำคัญ มีดังนี้

1. มีสถานะตามกฎหมาย หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้ง

ขึ้นโดยกฎหมาย

2. มีพื้นที่และระดับหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครอง

ที่แน่นอนและชัดเจน และควรจะต้องมีการแบ่งระดับการปกครองท้องถิ่นว่ามีกี่ระดับ เช่น ขนาดเล็กขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการ



ปกครองท้องถิ่นมีมากมาย เช่น สภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีเกณฑ์จัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น 3 ประการ คือ รายได้ย้อนหลัง 3 ปี ไม่รวมเงินอุดหนุนจำนวนประชากรและขนาดพื้นที่

3. มีการกระจายอำนาจและหน้าที่ การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการกระจายอำนาจการปกครองไปให้ท้องถิ่น โดยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน ดังนั้น การที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่มากขึ้นขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองเป็นสำคัญ

4. มีความเป็นนิติบุคคล หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์การนิติบุคคล โดยเอกเทศจากองค์กรของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

5. มีการเลือกตั้ง การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ กล่าวคือ จะต้องให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้งคณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง

6. มีอำนาจอิสระ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายบังคับบัญชาของหน่วยงานรัฐบาลกลาง และมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ เพื่อกำกับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการของท้องถิ่น และสามารถใช้อำนาจพิเศษของตนในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

7. มีงบประมาณของตนเอง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

8. มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและความมั่นคงแห่งรัฐ

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นนี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ แจ็กกีส์ มอร์เรย์ (Jacques Moreu ; อ้างถึงใน วัชรวิทย์ ไชยสาร, 2544 : 142 – 148) ได้กล่าวว่า องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการคือ

1. มีพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน
2. มีสถานะเป็นนิติบุคคลมหาชน
3. มีองค์กรเป็นของตนเอง
4. มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตนเอง
5. มีการกำกับดูแลของรัฐ

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ที่เน้นการมีอำนาจในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์กรหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะเหมือนกัน ถึงแม้ว่าจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามฐานรายได้ของแต่ละพื้นที่ กล่าวคือ มีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ภายใต้การดูแลของรัฐบาล ฝ่ายบริหาร สภาท้องถิ่น หรือนักการเมืองมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่นที่แสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

#### 4. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตย เป็นรูปแบบของการปกครองที่มีส่วนช่วยในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางการบริหารประเทศ จากภารกิจของรัฐที่มีมากมายและความหลากหลายมากขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคม การเมือง และเทคโนโลยี จึงก่อให้เกิดความสำคัญ

วัชรวิทย์ ไชยสาร (2544 : 149) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อระบบการปกครองของประเทศไทย ดังนี้

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิด

ความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
3. การปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน
4. การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต
6. การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

โกวิท พวงงาม (2546 : 78-83) กล่าวว่า การกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นได้ปกครองตนเองมิได้หมายความว่า ท้องถิ่นต้องแยกเป็นอิสระ โดยเด็ดขาดจากรัฐบาลกลาง แต่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลาง ความสำคัญของการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศที่มีระบอบการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตย มีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ และการพัฒนาการเมืองการเมืองที่มั่นคงมีเสถียรภาพ ดังนี้

1. การเมืองการปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานสำคัญของการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งให้ความสำคัญกับสิทธิในการปกครองตนเองของประชาชน
2. การเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสถาบันทางการเมืองที่ให้ความรู้ความเข้าใจและการเรียนรู้ทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน และสำหรับบุคลากรทางการเมืองที่ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมทางการเมืองโดยตรงในฐานะนักการเมือง
3. การเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบของการปกครองที่มีส่วนช่วยในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการบริหารประเทศ จากภารกิจของรัฐที่มีมากมายและความหลากหลายมากขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี ภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากร งบประมาณ บุคลากรของรัฐที่

มีจำกัดในการให้บริการที่ทั่วถึงทั้งประเทศได้ การมีหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นกระจายอยู่ทุกภูมิภาคพื้นที่ จะช่วยทำให้การดูแลทุกข์สุขของประชาชนทำได้ง่ายและรวดเร็วที่สำคัญ มีความใกล้ชิดและตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2555 : [www.dla.go.th](http://www.dla.go.th)) ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนกล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติ มีกิจกรรมทางการเมือง โดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นการชักนำให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง

2. การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อน เพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองในระดับชาติโดยง่าย

3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง (Political Maturity) กล่าวคือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันกันตามวิธีทางการเมือง ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมืองในที่สุด

4. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีการเมืองของประชาชนด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและใกล้ชิด และเกี่ยวข้องต่อการเมืองระดับชาติ หากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอ ก็จะมีผลทำให้เกิดความคลั่งคลั่งและมีชีวิตชีวาต่อการปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวพันและเข้าสู่ระบบการเมืองตลอดเวลา

5. การเมืองท้องถิ่นเป็นวิธีสร้างนักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองท้องถิ่นผ่านการเรียนรู้ทางการเมืองในท้องถิ่น ทำให้คุณภาพของนักการเมืองระดับชาติสูงขึ้น ด้วยเหตุที่ได้รับความนิยมศรัทธาจากประชาชนจึงทำให้ได้รับการเลือกตั้งในระดับสูง

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า เมื่อพิจารณาถึงการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเห็นได้ว่ามีส่วนสำคัญในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลส่วนกลาง เพราะเป็นไปตามแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว คือ เป็นการปกครองในรูปลักษณะการ

กระจายอำนาจจากรัฐ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยประชาชนมีส่วนร่วมในองค์ประกอบของส่วนท้องถิ่น และมีอิสระในการบริหารงาน แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ และบริหารงานภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่และอาณาเขตของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย และเป็นหน่วยงานที่สามารถเชื่อมโยงการบริหารจากส่วนภูมิภาคสู่ส่วนกลางได้อย่างรวดเร็ว และเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งจะสามารถนำปัญหาหรือความต้องการของประชาชนมาแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และยังเป็นหน่วยงานที่สร้างประชาธิปไตยและความสามัคคีในระดับชุมชน

### 5. ลักษณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

วัชรนา ไชยสาร (2544 : 152) กล่าวว่า การจำแนกลักษณะสำคัญของท้องถิ่นตามหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง มีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น
2. เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง
3. เป็นงานที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยบริการทางสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น
4. เป็นงานที่เกี่ยวกับพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2555 : [www.dla.go.th](http://www.dla.go.th)) ได้สรุปความหมายทั่วไปของการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจำแนกลักษณะสำคัญของท้องถิ่นได้ ดังนี้

1. เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถดำเนินการด้านต่าง ๆ ได้อย่างเป็นอิสระพอสมควร การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีองค์การที่สามารถรับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ

ตามที่ได้รับมอบหมายได้ ส่วนกลางสามารถก่อกำเนิดระบอบทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญาเป็นหนี้ หรือทำนิติกรรมรูปอื่นได้ ภาวะนิติบุคคลนี้ หมายถึงการได้รับการรับรองโดยกฎหมายของประเทศ กล่าวคือหน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องได้รับการจัดตั้งโดยมีกฎหมายของประเทศรองรับ ยกตัวอย่างเช่น กรุงเทพมหานคร เป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 เป็นต้น การเป็นนิติบุคคลนี้ยังหมายถึงว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกออกจากการบริหารส่วนกลาง มีทรัพย์สินและมีเจ้าหน้าที่ของตนเอง มีคณะบริหารของตนเอง เพื่อดำเนินกิจการของท้องถิ่นได้ภายในขอบเขตที่สมควร

2. ประชาชนมีส่วนมีเสียงในการปกครองตนเอง การดำเนินกิจกรรมของการปกครองท้องถิ่นนี้เป็นกระบวนการที่มีใช้กระทำโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยสิ้นเชิงแต่เป็นกระบวนการเมืองซึ่งประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยตรงหรือทางอ้อม กล่าวคือประชาชนเข้าร่วมเลือกตัวแทนทำหน้าที่บริหารกิจการของท้องถิ่น หรือเข้าร่วมกำหนดนโยบาย หรือควบคุมตรวจสอบการดำเนินการของตัวแทนของตน ในการดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่นนี้ประชาชนอาจดำเนินการเองทั้งหมด (โดยผ่านตัวแทน) หรือโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามามีส่วนร่วม อย่างไรก็ตามหากเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามามีส่วนร่วมบทบาทของประชาชนก็ลดน้อยลง และการปกครองท้องถิ่นก็ขาดความเป็นอิสระมากขึ้น ในการเข้ามามีส่วนร่วมนั้นประชาชนเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายหรือกำหนดการตัดสินใจและดำเนินการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยทางตรงหรือทางอ้อม ลักษณะทางการเมืองที่แทรกอยู่ในการปกครองท้องถิ่นมีอยู่หลายประการ ที่สำคัญที่สุดคือการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ร่วมเสนอตนเป็นตัวแทนรับผิดชอบการบริหารหรือกำหนดนโยบายของท้องถิ่น ร่วมเลือกตัวแทน รวมทั้งร่วมในการตรวจสอบควบคุมการดำเนินการของตัวแทน เป็นต้น

โดยทั่วไปประชาชนมักมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นโดยทางอ้อมคือ เลือกตัวแทนเพื่อดำเนินงาน แต่ประชาชนอาจมีส่วนร่วมโดยตรงก็ได้ เช่น ร่วมตัดสินใจประเด็นหนึ่งประเด็นใดหรือปัญหาใดในลักษณะของการขอประชามติ (Referendum) ร่วมลงคะแนนเสียงถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Recall) ริเริ่มเสนอร่างกฎหมายหรือข้อบัญญัติให้สภาท้องถิ่นพิจารณา (Initiative) เสนอแนะข้อเท็จจริงหรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ (Public Hearing) การมีส่วนร่วมของประชาชนเหล่านี้แต่ละประเทศจัดให้ไม่เหมือนกัน สำหรับประเทศไทย ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองทางอ้อมในการปกครองท้องถิ่น รัฐยังไม่เปิดโอกาสให้เข้าร่วมทางการเมืองโดยตรง

3. มีอำนาจอิสระบางประการในการบริหารกิจกรรม ภายในวงรอบกิจกรรมและในขอบเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องได้รับมอบอำนาจดำเนินการเป็นอิสระได้พอสมควร โดยไม่จำเป็นต้องรับฟังคำสั่งจากรัฐบาลกลางหรือหน่วยราชการจากส่วนกลางแต่อย่างใด

4. มีอำนาจในการจัดหาและใช้จ่ายอย่างเป็นอิสระ เมื่อเป็นอิสระในการดำเนินการ แล้ว หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีอิสระในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงาน คือมีแหล่งรายได้ของตนเอง เช่น ได้รับสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล สามารถจัดเก็บภาษีบางประเภทได้ รวมทั้งหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากจัดหารายได้เองแล้ว ยังต้องมีงบประมาณของตนเอง สามารถกำหนดรายจ่ายและตัดสินใจใช้จ่ายเงินภายในขอบเขตทรัพยากรที่มีอยู่ได้ คือมีสิทธิที่จะใช้จ่ายรายได้ ที่ตนมีอย่างเสรีภายในขอบเขตอำนาจของตน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจำแนกตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละประเภท แตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและแต่ละท้องถิ่น ขึ้นกับว่ารัฐบาลกลางกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นเพียงใดเป็นสำคัญ ถ้ารัฐบาลกลางยินยอมให้ท้องถิ่นมีอิสระมาก และยินยอมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการให้ท้องถิ่นมากเท่าใดก็สะท้อนลักษณะประชาธิปไตยในท้องถิ่นมากเท่านั้น

## 6. ขอบเขตของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ภายในวงรอบของกิจกรรมบางประเภทที่รัฐกำหนดให้และภายในวงรอบของเขตพื้นที่การปกครองท้องถิ่น นับเป็นเวทีการเมืองแบบประชาธิปไตยย่อส่วนที่ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับต่าง ๆ มีโอกาสร่วมดำเนินการเพื่อปกป้องและส่งเสริมผลประโยชน์ของตน

โกวิทย์ พวงงาม (2550 : 416) ได้กล่าวถึงขอบเขตการบริหารงานท้องถิ่นว่าเป็นกระบวนการที่ต้องผ่านการตัดสินใจเพื่อวางยุทธศาสตร์ โดยผ่านการใช้ความรู้ความสามารถของผู้บริหารท้องถิ่นและผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้อื่น และองค์กรหรือหน่วยงานความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายจนเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รูปแบบลักษณะสำคัญของการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะดังนี้

1. เป็นนิติบุคคลเป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมาย โดยเป็นการจัดตั้งตามกฎหมายมีขอบเขตอำนาจที่ชัดเจนตามที่ระบุไว้ในกฎหมายนั้น ๆ ที่สำคัญสามารถก่อกำหนดพันธะทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา การก่อหนี้ ฯลฯ

2. ประชากรมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง หมายถึง ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นได้ทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น การไปใช้สิทธิลงคะแนนเลือกตั้งหรือการลงสมัครรับเลือกตั้ง การติดตามตรวจสอบ และแสดงความคิดเห็นท้องถิ่นใดที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเข้มแข็งจะทำให้การบริหารท้องถิ่นนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมาก และมีความโปร่งใสในการทำงาน ตลอดจนได้รับการสนับสนุนจากประชาชนในการบริหารงาน

3. มีภารกิจหน้าที่รับผิดชอบเป็นการเฉพาะ หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องได้รับมอบหมายภารกิจบางส่วนจากรัฐบาลกลาง โดยจะต้องมีการแบ่งหน้าที่ระหว่างรัฐบาลกลางกับท้องถิ่นให้ชัดเจน

4. มีความเป็นอิสระในการบริหารอย่างเพียงพอ หมายถึง ท้องถิ่นจำเป็นจะต้องได้รับมอบหมายความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ ให้สามารถดำเนินงานในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดควรมีอิสระในการบริหารงานจึงมีความสำคัญ รัฐบาลกลางควรมีหน้าที่ให้การสนับสนุนส่งเสริม และกำกับดูแลหน่วยการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าการควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. มีอำนาจในการจัดหา และใช้จ่ายงบประมาณอย่างอิสระตามสมควรในการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะเกิดผลดี ท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดหารายได้อย่างเพียงพอต่อการบริหารงาน คือ มีแหล่งรายได้ที่สามารถจัดเก็บเองได้ และรายได้ที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาลกลาง และมีอิสระตามสมควร ในการใช้จ่ายเงินรายได้ของท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

สถาบันพระปกเกล้า (2551 : 239) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า ในปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น มาตรา 281 – 290 เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการปกครองท้องถิ่นและให้ตรงกับเจตนารมณ์แห่งการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

1. รัฐต้องให้ความเป็นอิสระแก่ราชการส่วนท้องถิ่นและจะต้องเป็นไปตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมาย



บัญญัติ มีอิสระในการกำหนดนโยบายในการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ การกำกับดูแลเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศโดยส่วนรวม เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่น ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ มีสาระที่สำคัญคือ กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสัดส่วนภาษีอากร การจัดให้มีคณะกรรมการทำหน้าที่ตามข้อกำหนด

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง

3. สมาชิกสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ให้ใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

4. มีการควบคุมโดยองค์กรปกครองส่วนกลาง ปัจจุบันประเทศไทย รัฐบาลมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นอย่างจริงจังและดำเนินการปรับปรุงรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีเพียง 4 รูปแบบ คือ การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบการปกครองแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2555 : [www.dla.go.th](http://www.dla.go.th)) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นเวทีประชาธิปไตยย่อส่วน ก็เนื่องจากเมื่อเทียบกับการเมืองการปกครองระดับชาติแล้วการปกครองท้องถิ่นมีขนาดขอบเขตความรับผิดชอบกิจกรรมและจำนวนประชาชนผู้เข้าร่วมจำกัดกว่าการเมืองการปกครองระดับชาติ ดังจะกล่าวต่อไปนี้

1. มีขอบเขตพื้นที่จำกัด เขตการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นเขตพื้นที่ย่อยของการปกครองของรัฐ มีอาณาบริเวณแคบกว่ารัฐ มีจำนวนประชากรในพื้นที่จำกัด ในขณะที่เดียวกันมีความหลากหลายของประชากรน้อยกว่าประชากรของประเทศ กล่าวคือมีความสอดคล้องในแง่วัฒนธรรม ลักษณะประชากรและความต้องการสูงกว่าประชากรในระดับชาติ

2. มีขอบเขตกิจกรรมจำกัด กิจกรรมของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น เป็นกิจกรรมที่รัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ ส่วนใหญ่แล้วมักเป็นความต้องการใกล้ชิดเฉพาะถิ่น และเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน หรือเกี่ยวกับสาธารณูปการที่จำเป็นโดยทั่วไป เช่น การศึกษา การอนามัย การอุปโภคบริโภค

การคมนาคม การบันเทิง เป็นต้น เมื่อมีขอบเขตกิจกรรมจำกัด ขอบเขตในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ และความรับผิดชอบขององค์การปกครองท้องถิ่นย่อมจำกัดตามไปด้วย

3. มีรูปแบบการดำเนินการง่ายกว่าการดำเนินการระดับชาติ คือ กิจกรรมของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ไม่จำเป็นต้องผ่านกระบวนการขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนเหมือนกับกระบวนการระดับชาติ ตัวอย่างเช่น ก่อนที่จะผ่านพระราชบัญญัติเป็นกฎหมายของประเทศได้ต้องผ่านกระบวนการหลายวาระหลายขั้นตอน แต่การผ่านข้อบัญญัติขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทำได้ง่ายกว่า รวดเร็วกว่า

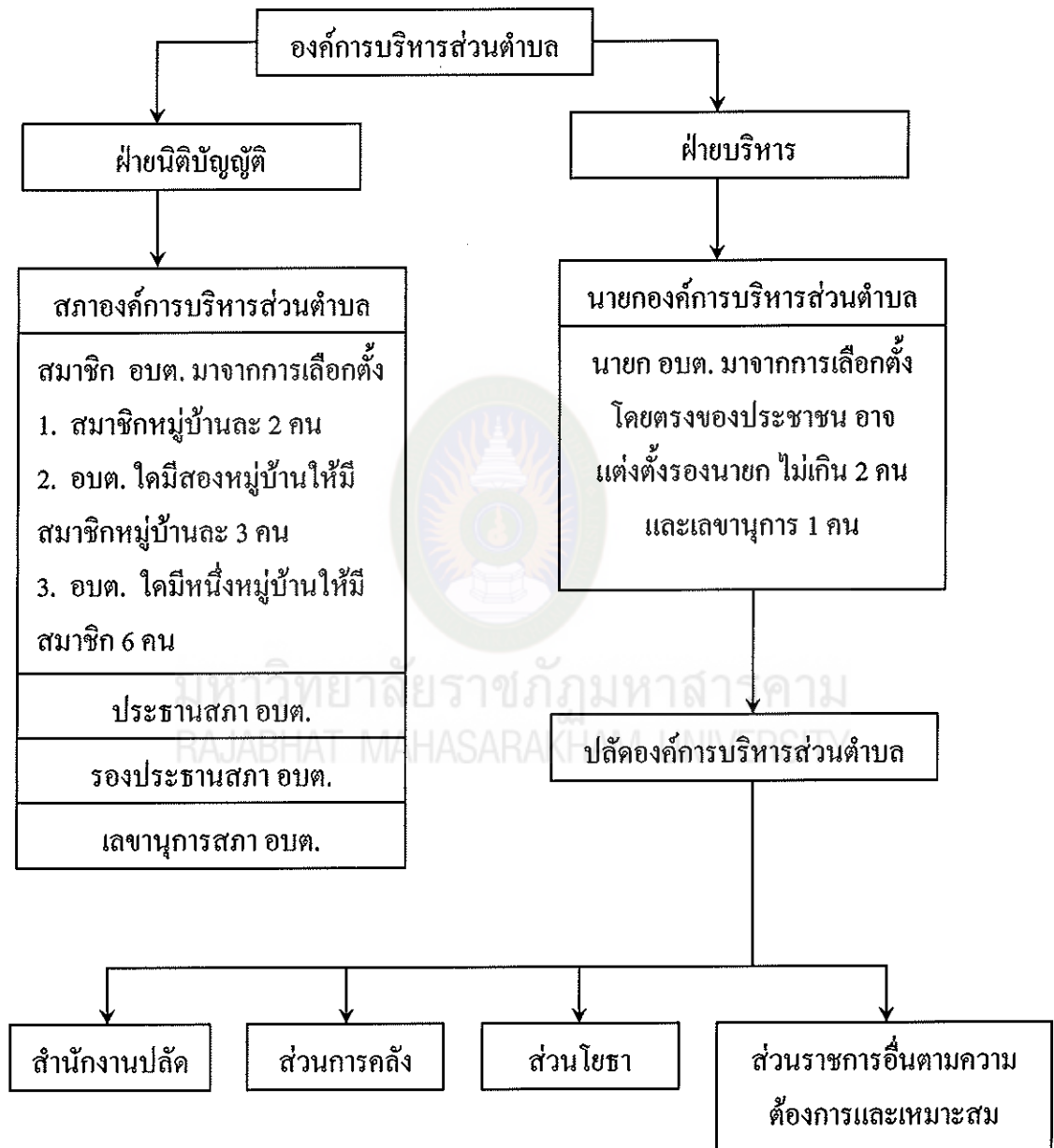
4. ไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบการเมืองการปกครองเหมือนรูปแบบที่เป็นอยู่ระดับชาติ รูปแบบประชาธิปไตยที่อาศัยหลักการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจนั้น มักแบ่งอำนาจอธิปไตยออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการ โดยมีหน่วยงานรับผิดชอบในการใช้อำนาจอธิปไตยดังกล่าว (เช่น รัฐสภา รัฐบาล และฝ่ายตุลาการ) แต่ในการปกครองท้องถิ่นนั้น รูปแบบทั้งสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหารก็ได้ และโดยทั่วไปมักไม่มีฝ่ายตุลาการรวมอยู่ด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าขอบเขตการปกครองท้องถิ่นขึ้นอยู่กับรูปแบบของการปกครองแต่ละท้องถิ่น โดยพิจารณาจากอำนาจหน้าที่เป็นตัวกำหนดขอบเขตการดำเนินงานที่สามารถกระทำได้ โดยมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐบาลกลาง

## 7. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 44 กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 45 กำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรมีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น มาตรา 48 กำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภา และรองประธานสภาคนหนึ่งซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 58 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตาม

กฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และมาตรา 60 กำหนดให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยกำหนดเป็นโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของ อบต. ตาม พ.ร.บ. สภาตำบลและ อบต. พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2555 : [www.dla.go.th](http://www.dla.go.th))

## 8. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542

8.1 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดไว้ ดังนี้

มาตรา 66 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัด ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

8.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดไว้ดังนี้

มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริหารสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุข
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา

และผู้ด้อยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม อันดีของท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของ

ประชาชน

16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. จัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย

โรงพยาบาล และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน

และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่น ๆ ใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่

คณะกรรมการประกาศกำหนด

## 9. การแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

การแบ่งส่วนราชการตามโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร ฝ่ายสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานที่

ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ละฝ่ายจะมีองค์ประกอบและหน้าที่ ดังนี้  
(โกวิท พวงงาม. 2546 : 170-176)

9.1 ฝ่ายบริหาร จะประกอบไปด้วย นายกองคการบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตพื้นที่ และนายกองคการบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองคการบริหารส่วนตำบล ได้ไม่เกินสองคน และแต่งตั้งเลขานุการได้หนึ่งคน โดยกำหนดให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลควบคุม และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล และตามมาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของนายกองคการบริหารส่วนตำบล ไว้ดังนี้

9.1.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

9.1.2 สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

9.1.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองคการบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองคการบริหารส่วนตำบล

9.1.4 วางระเบียบเพื่อให้งานขององคการบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

9.1.5 รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล

9.1.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

9.2 ฝ่ายสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีสองหมู่บ้าน ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 3 คน หากมีเพียงหมู่บ้านเดียวให้เลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และตามมาตรา 46 แห่งพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังต่อไปนี้

9.2.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

9.2.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

9.2.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

9.3 พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

9.3.1 พนักงานส่วนตำบล เป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการ โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

9.3.2 พนักงานจ้าง เป็นลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเป็นบุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างและได้รับค่าตอบแทนจากงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อปฏิบัติงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

9.3.3 ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่องค์การบริหารส่วนตำบลร้องขอต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ให้ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม ทั้งนี้เป็นไปตาม มาตรา 72 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

## 10. การบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนตำบล

ตามมาตรา 72 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 กำหนดให้การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งได้บัญญัติไว้ในเขตจังหวัดหนึ่ง ให้มีคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับ



การบริหารงานบุคคล สำหรับพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะต้องอยู่ภายใต้มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลที่คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล กำหนด ตามขั้นตอนของกระบวนการบริหารงานบุคคล ดังต่อไปนี้ (กรมการปกครอง. 2546 : 14-21)

1. การวางแผนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
2. การสรรหาบุคคล
3. การกำหนดอัตราเงินเดือนและค่าจ้าง
4. การประเมินผลการปฏิบัติงานและการปูนบำเหน็จ
5. การปกครองบังคับบัญชา
6. การพัฒนาบุคคล
7. การจัดประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ
8. การวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

งานด้านการบริการเป็นงานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร หรือบางทีคนส่วนใหญ่จะกล่าวว่า พนักงานทุกคนล้วนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานสินเชื่อ พนักงานประจำสำนักงานที่มีหน้าที่สนับสนุนงานหลักขององค์กรก็ตาม ล้วนเป็นกลไกหรือฟันเฟืองไม่ว่าผู้ที่ทำงานจะอยู่ในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ล้วนเป็นหน้าต่างที่เชิญหรือทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียง ได้ด้วยกันทั้งนั้น และพนักงานที่มีความสำคัญที่สุดในจุดนี้ก็คือพนักงานที่ให้บริการนั่นเอง เพราะเป็นส่วนที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้มาติดต่อขององค์กรมากที่สุด

#### 1. ความหมายของการให้บริการ

มีผู้กล่าวถึงแนวคิดในด้านนี้ไว้จำนวนมากผู้วิจัยพอสรุปได้ ดังนี้

กุลชน ธนาพงศธร (2542 : 11 ) กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะหลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

เพราะหลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับหลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่มีการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

กิตตินัย สิทธิชัย (2542 : 25) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชน ควรยึดหลักปฏิบัติตัวดังนี้ ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกันหมายความว่า ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ โดยความเป็นธรรมไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ได้รับบริการก่อนเป็นต้น การวางตนเป็นกลาง หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องบริการผู้ใช้บริการโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและควรปฏิบัติด้วยเหตุและผลและใช้หลักการความถูกต้อง ไม่มุ่งตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับผู้ใช้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2543 : 6) ได้กล่าวถึง การให้บริการไว้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจติดถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออก นั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการ แสดงให้ปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกติ เรียบร้อย ไม่ดูหยาบตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการคือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการ  
 ประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเกล้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดู  
 สะดุดตาทรมาณใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรขโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2. การพุดจาตอบคำถามในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติซึ่ง  
 ผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม  
 ความจำเป็นต้องพัฒนาการพุดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและ  
 หากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียด  
 ไม่ได้ในการพบปะ และการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้มี การยิ้มแย้ม  
 แจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย และวิธีการพุดที่สุภาพ

คลยา วุฒิวิวัฒนกุล (2544 : 32) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ  
 เป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้ม  
 ค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้  
 ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มี  
 ความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 4-5) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการ  
 ที่มีคุณภาพว่าเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ  
 คือ

1. การเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร
3. ความสามารถ
4. ความมีน้ำใจ
5. ความน่าเชื่อถือ
6. ความไว้วางใจ
7. การตอบสนองลูกค้า
8. ความปลอดภัย
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546 : 4) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ  
 (Service) ไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหา

คุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

ยุพาวรรณ วรรณวณิชย์ (2550 : 8) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ (Service) ไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่เสนอความต้องการแก่ลูกค้า เพื่อบุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วย “การให้” แก่อีกบุคคลหนึ่งหรือหลาย ๆ คน ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงพยาบาต โรงแรม ธนาคาร ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และอย่างมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ

เวอร์มาร์ (Verma, 1986 : 9) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทางความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการการยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

คอตเลอร์ (Kotler, 2004 : 231) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ (Service) ไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน และไม่มีใครเป็นเจ้าของซึ่งในการผลิตบริการนั้น อาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

เลททิเนน (Lehtinen, 2007 : 342) ซึ่งได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่องค์กรดำเนินการปฏิบัติให้กับกลุ่มบุคคลที่มาใช้บริการซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อใจ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจต่อการให้บริการขององค์กร โดยการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว โดย มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้

## 2. หลักการให้บริการ

ศศิธร พูลสุข (2548 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

สมิต สัจฉกร (2553 : 15) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการมีข้อคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็น ได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่

บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

มิลเลท (Millett, 1954 : 45) Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้อง ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิว หรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากหลักการให้บริการดังกล่าวข้างต้น ผู้สรุปได้ว่า การให้บริการต้องสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนเหมาะสมแก่สถานการณ์ ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ โดยการให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็ว ทันต่อเวลาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการที่จะให้เกิดการยอมรับคุณภาพของการบริการนั้น

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมซึ่งบริการสาธารณะส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่ง ในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

### 1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ดังนี้  
 เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2540 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชนที่มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัดความพึงพอใจนั้นเป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไรส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานดังกล่าว อีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมการบริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพนับเป็นนโยบายอันสำคัญของท้องถิ่นประการหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ประชาชนมีความนิยมชมชอบ มีความเห็นสอดคล้องในนโยบาย และสนับสนุนผู้บริหารท้องถิ่นอย่างเต็มที่ นอกจากนี้เป็นการดึงเอาประชาชนเข้ามาเป็นพวก อันเป็นการสร้างรากฐานในระบอบประชาธิปไตยในระดับประเทศได้ทั้งในทางการเมืองและการปกครองแล้ว ในขณะที่เดียวกันยังเป็นการลดภาระทางสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง และการเมือง ซึ่งรัฐบาลกลางไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ด้วยสภาพท้องถิ่นแต่ละแห่งมีขีดจำกัดและความต้องการไม่เหมือนกัน ดังนั้น การให้ประชาชนผู้อยู่ในท้องถิ่นนั่นเองได้มีโอกาสเข้ามาปกครองและบริหารงานของประเทศด้วยตนเอง เพื่อให้การบริการดำเนินไปได้อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และตรงตามความประสงค์ของประชาชน



ประยูร กาญจนกุล (2541 : 21) ได้กล่าวถึง แนวคิดของการให้บริการ  
สาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือการควบคุม  
ของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการ  
ส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระบบและวิธีการดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไข  
เปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่  
มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อม  
ได้รับความเดือดร้อนที่เสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียม  
กัน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 577) ได้ให้ความหมายของการ  
บริการสาธารณะว่า หมายถึง ปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ แก่ส่วนรวม

สุชุม นวลสกุล (2551 : 16 – 21) กล่าวว่า “คำว่าบริการสาธารณะน่าจะเป็น  
คำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจภูมิใจเพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับ  
คนอื่นมีความสุขความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้า  
เราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือบริการแล้วละก็งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับ  
บริการเสมอผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมา  
ให้บริการเขาด้วยความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มี  
ประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กร  
ก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้”

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2551 : 24) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการให้บริการ  
สาธารณะว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด  
คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มี  
ความชอบพอสันใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่สภาพ  
ที่เหมือนกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2551 : 21) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ถาวร โพรธิสมบัติ (2552 : 9) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะหมายถึง การที่องค์การของรัฐ ได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาลักษณะการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล โดยองค์การที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายและเกิดความเป็นระเบียบขึ้นในสังคม ส่วนองค์การให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล เป็นองค์การที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ อาชีพและอนามัยให้ดีขึ้น

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมาย การป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การ

วางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการ  
สาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการ  
เพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของ  
รัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจ  
ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การ  
บริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการของ  
องค์การของรัฐถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การการวางแผนการ  
ประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือ การทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่อ  
งานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการ ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการ  
บริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณ  
และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหาร  
องค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

สมิต สัจฉกร (2553 : 25) ได้ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ คือการ  
กระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่นการบริการจึง  
เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้  
ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ด้วยวิธีการที่มีประโยชน์ต่อผู้อื่นการ  
บริการจึงเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคล  
ต่างๆ ได้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ด้วยวิธีการที่หลากหลายใน  
การทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือเช่นเดียวกับการอำนวยความสะดวก เป็น  
การให้บริการแบบหนึ่งที่สนองต่อความต้องการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่  
ผู้ใช้บริการ

มิลเลต (Millett. 1954 : 45) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การ  
สร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการ  
อย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐาน  
คติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันใน  
แง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติใน  
ฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา  
(Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรง

เวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิฉะนั้นแล้วความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

เวอร์มา (Verma. 1986 : 15) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ(System Approach) ที่มองปัจจัยนำเข้า (Input) คือหน้าที่ให้บริการ เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และลอกมาเป็นผลผลิต (Output) หรือการบริหาร โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลที่จะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

วิลเลียม และคณะ (William et. al. 2001 : 86) มองการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกกิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากรผล (Results) หรือผลผลิต (Output) หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากใช้ทรัพยากรความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงาน เพื่อให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และตรงตามจุดประสงค์ของผู้มารับบริการ โดยประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านอาคารและสถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การบริการสาธารณะภายใต้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถกระทำให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ซึ่งเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการอย่างเสมอภาค

## 2. หลักการให้บริการสาธารณะ

กุลชน ฆนาพงศธร (2542 : 12) กล่าวว่า หลักการให้บริการสาธารณะ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่การจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 23) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการสาธารณะที่ดีว่าขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับกิจการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

วัลลภ ชัยพิพัฒน์ (2546 : 29) กล่าวถึง หลักการให้บริการที่ดีต้องประกอบด้วย องค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ
  - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบ
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง

น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่นเครื่องมืออุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

โกวิทย์ พวงงาม (2550 : 11 – 14) ได้เสนอหลักการให้บริการสาธารณะแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

2. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่มองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

3. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือป้องกันตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

4. จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการ เป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการ ได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วน ความล่าช้าระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่นความล่าช้าที่เกิดจากการปิดการระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะสามารถให้บริการได้เร็วขึ้นเนื่องการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมก่อนที่จะให้บริการ และการ



นำไปสู่ผู้ที่สมควรจะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายในหมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาควรรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้ครบวงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งในลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

6. นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น ผู้มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการมาติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่มีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะให้ผู้นั้นมารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการ

นั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชน ในที่สุด

8. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการ ให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและ ถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวน ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มา ขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่ ศีลธรรมจรรยาแล้วละก็ควรมีการพินิจไตร่ตรองเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการ ให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการ ตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การ ตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอกซึ่งที่สำคัญ ก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือการตรวจสอบโดยอาศัยสำเนียง รับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

9. ความสุภาพอ่อนโยน เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการ ให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและ การติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็น ไปได้ง่าย ยิ่งขึ้น

10. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนา ทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

11. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมี หน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

11.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือ เรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

11.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2551 : 36) กล่าวว่า หลักการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพจำแนกจากองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาข้อมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำ ซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง

ยงยุทธ พงษ์สุภาพ (2551 : 53) กล่าวว่า “หลักการให้บริการสาธารณะที่ดี นอกจากจำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการแล้ว ยังต้องอาศัยระบบบริการที่มีโครงสร้างเอื้อให้เกิดบริการที่ดีด้วย”

เวอร์มา (Verma, 1986 : 8) กล่าวว่า หลักการให้บริการสาธารณะที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ เพราะการให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของ

ผู้ให้บริการด้วย

โดยที่ เวอร์มา (Verma, 1986 : 8) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการสาธารณะเป็นตัวกำหนดขอบเขตการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมาย การให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

### 3. องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ

อนุพันธ์ วิสุวธรรม (2550 : 23 – 24) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

องค์ประกอบที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลอย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่งก็

คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ การให้บริการสาธารณะเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ยงยุทธ พงษ์สุภาพ (2551 : 11 – 12) ได้พิจารณาองค์ประกอบการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุผลนี้ทำให้มองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

สมิต สัจฉกร (2553 : 38) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการ ได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว จะเห็นได้ว่าระบบการให้บริการเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งบริการที่มีคุณภาพ ไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งความหมายดังกล่าวนี้จะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า ถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของ

ประชาชน มิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการให้บริการสาธารณะมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในด้านการให้บริการสาธารณะจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านสาธารณูปโภค 3) ด้านการสังคมสงเคราะห์ 4) ด้านการศึกษา และ 5) ด้านสาธารณสุข

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

### 1. ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นได้มีผู้รู้หรืออธิบายไว้หลายท่าน ดังนี้  
 เรื่องเวทย์ แสงรัตนา (2543 : 48) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า  
 ความคิดเห็น หมายถึง เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูดหรือการเขียนโดยอาศัยพื้นฐานด้านความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ความคิดเห็นอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นได้

สิริรัตน์ ถาวรสุวรรณ (2543 : 13) แปลจาก Nunnally ความว่า ทั้งความคิดเห็นและทัศนคติ นั้น เป็นเรื่องของการแสดงออกของแต่ละบุคคล ต่อประชาชาติทั่วไปต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และการแสดงออกทางความคิดเห็นในรูปเกี่ยวกับตัวเขา นอกจากนี้ยังอธิบายอีกว่า “คำว่า ความคิดเห็น นั้นจะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความเห็น (Judgement) และความรู้ (Knowledge) ในขณะที่ทัศนคติ นั้นใช้กันมากในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก (Feeling) และความชอบพอ (Preference) ในท้ายที่สุดเขาได้สรุปว่า เรามักใช้คำว่า ความคิดเห็น มากกว่าทัศนคติ”

กฤษณ์ มหาวิรุฬห์ (2544 : 38) ได้กล่าวถึงความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า  
 ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นกับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกได้ง่ายโดยการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น ด้านความรู้

ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

จिरายู ทรัพย์สิน (2545 : 16) ได้สรุปความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่แสดงออกมา เพื่อให้ผู้อื่นได้สามารถที่จะเรียนรู้ตลอดจนสามารถที่จะประเมินค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การลงความเห็นอาจเป็นไปในลักษณะเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้ อันเนื่องจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อม การติดต่อกับภายนอกการเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ และการพบปะสังสรรค์ประจำวัน

ปทานุกรมสังคมวิทยา (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 246) ได้บัญญัติคำว่า ความคิดเห็นซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษ หมายถึง ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยัน ได้เสมอไปก็ตาม ทักษะหรือประมาณ การเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่าความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุนหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

เว็บสเตอร์ (Webster. 1968 : 1254 ; อ้างถึงในแพทย ศิริมุสิกะ. 2547 : 8) ให้ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บน ความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่จะตั้งอยู่ในจิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะเป็นจริง หรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

กูด (Good. 1973 : 339 ; อ้างถึงในแพทย ศิริมุสิกะ. 2547 : 8) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็นหรือลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่

ไอแซค (Isaak. 1981 : 203 ; อ้างถึงในแพทย ศิริมุสิกะ. 2547 : 8) ให้ความหมายความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือ คำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทุกๆ ไป โดยปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป มีความหมายที่กว้างกว่า

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึกเกิดจากการเรียนรู้ ตลอดจนความสามารถในการประเมินสถานการณ์ อาจจะ เป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย อาจเกิดจากการเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ หรือ ความรู้ความสามารถ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะได้ศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนา โภธิ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้าน สาธารณูปโภค ด้านการสังคมสงเคราะห์ ด้านการศึกษา และด้านสาธารณสุขเพื่อนำไปใช้ ในการปรับปรุงการดำเนินงานการให้บริการสาธารณะต่อไป

## 2. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นนั้นขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลายประการ ประกอบด้วย (จำเรียง ภาพจิตร. 2536 : 248 - 249)

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึงกลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกันโดยทั่วไป จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมือง กับชาวชนบท ฯลฯ

2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือกระทำ สิ่งหนึ่งสิ่งใดให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงกับได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อม มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3. กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิด ความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจูง ใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาที่จะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมาก นึก

ปรีดา ชิตทรงสวัสดิ์ (2543 : 13) ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความ คิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่จำเป็นต้องคล้ายกันหรือ เหมือนกันเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการ แสดงออกในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นไว้พอสรุปได้ ดังนี้



1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological Factors) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล และจะมีผลต่อการศึกษา ทักษะคิดหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ส่วนปัจจัยด้านสรีระ เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลที่เกิดจากการใช้ยาเสพติด จะมีผลต่อความคิดเห็นและทักษะคิดของบุคคล

2. ประสบการณ์ของบุคคลโดยตรง (Direct Personal Experience) หรือบุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเองทำให้เกิดทัศนคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยบุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการเลี้ยงดูอบรมของพ่อแม่และครอบครัว

4. ทัศนคติและความคิดเห็นต่อกลุ่ม (Group Determines of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและทัศนคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม

5. สื่อมวลชน (Mass Communication) คือ สิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2545 : 12-13) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป คือ

#### 1. ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและศึกษา ทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากู้มักมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติ ของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความคิดเห็น

## 2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคม ที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง และครอบครัว ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น มีลักษณะคล้ายคลึง และไปในทำนองเดียวปัจจัยเหล่านี้ทำให้ความคิดเห็นของบุคคลแตกต่างกันออกไป เพราะแต่ละบุคคล ย่อมจะได้รับมาลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยด้านคุณสมบัติประจำตัว หรือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ และสั่งสมจนกลายเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล

## 3. ประเภทของความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer. 1954 : 6-7 ; อ้างถึงใน เพทาย ศิริมุสิกะ. 2547 : 10-11) กล่าวว่าความคิดเห็นมี 2 ประการด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับเห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ

ไม่เห็นด้วย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นการแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐาน ของแต่ละบุคคลที่ได้รับ มาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

ออสแคม (Oskamp. 1977 : 110 ; อ้างถึงในแพทย ศิริมุสิกะ. 2547 : 10-11) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological Factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรม จะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของ บุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยด้าน ร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยม มักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคล ได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบ เห็นต่อสิ่งต่างๆโดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเอง ได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้มหวาน เย็น หอม ชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์ โดย ตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว ( Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็น เด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็กๆ จะได้รับการ อบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัว และจากประสบการณ์ที่ตนเองได้ รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม ( Group Determinants of Attitude ) เป็นปัจจัย ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคล จะต้องมีส่วนรวมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการ ถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่างๆซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน ( Mass Media ) เป็นสื่อต่างๆที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่างๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

#### 4. การวัดความคิดเห็น

การที่จะทราบความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น จะต้องมีการวัดที่เชื่อถือ ซึ่งมาตรวัดเจตคติหรือความคิดเห็นที่นิยมที่ใช้กันอย่างแพร่หลายมี 4 วิธี ดังนี้ (วัลลภ รัฐนัตรานนท์. 2545 : 102 -117)

1. วิธีแบบแกว้ความต่างทางศัพท์ (S-D Scale= Semantic Differentia Scale) (Best. 1977 : 171) เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็น โดยอาศัยคุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว ชยัน-จี๋เกียจ เป็นต้น

2. วิธีเคิร์ทสเกล (Liket Scale) (Best. 1977 : 171) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถตอบทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +1 +10 หรือ -1 -2 ตามลำดับ

3. วิธีกัทแมนสเกล (Guttman Scale) (Best. 1977 : 171) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตรทัศนคติ หรือทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้อย่างต่ำสุดถึงสูงสุดและแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น

4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thurstone Scale) (Best. 1977 : 171) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตร แล้วเปรียบเทียบตำแหน่งองความคิด หรือทัศนคติไปในทางเดียว และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน

ผู้วิจัยสรุปว่า ภาพรวมในเรื่องของความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยไม่มีข้อจำกัดว่าจะถูกต้องหรือไม่ อาจจะมีการแสดงเหตุผลประกอบความคิดเห็นนั้น เพื่อประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การลงความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ อันเนื่องมาจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อม การติดต่อกับภายนอก ฯลฯ การวิจัยครั้งนี้ได้แนวคิดในเรื่องของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

## ขอบข่ายการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ตามนัยมาตรา 40 และมาตรา 95 แห่ง พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปแล้ว เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ. 2537 มีข้อมูลพื้นฐาน ดังนี้

### 1. ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอนาโพธิ์มีอาณาเขตติดต่อกับดังนี้

- 1.1 ทิศเหนือ จดเขตตำบลบ้านคู อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์
- 1.2 ทิศใต้ จดเขตเทศบาลตำบลนาโพธิ์และองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์
- 1.3 ทิศตะวันออก จดเขตอำเภอยางสีสุราช จ.มหาสารคาม
- 1.4 ทิศตะวันตก จดเขตตำบลบ้านคู อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

### 2. เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีเนื้อที่ประมาณ 35 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 22,875 ไร่

### 3. ภูมิประเทศ

ภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบเป็นส่วนมากและที่ดอนเป็นบางส่วน

### 4. จำนวนหมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน คือ

- 4.1 หมู่ที่ 1 บ้านหนองแสง
- 4.2 หมู่ที่ 2 บ้านโนนลาน
- 4.3 หมู่ที่ 3 บ้านหนองม่วง

- 4.4 หมู่ที่ 4 บ้านเมืองน้อย
- 4.5 หมู่ที่ 5 บ้านสงแดง
- 4.6 หมู่ที่ 6 บ้านหัวขัว
- 4.7 หมู่ที่ 7 บ้านเบ็ญ
- 4.8 หมู่ที่ 8 บ้านสว่าง
- 4.9 หมู่ที่ 9 บ้านหนองเต้
- 4.10 หมู่ที่ 10 บ้านหินตั้ง

## 5. ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีประชากรทั้งสิ้น 5,124 คน แยกเป็นชาย 2,526 คน เป็นหญิง 2,598 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,275 ครัวเรือน ความหนาแน่นประชากร 147 คน ต่อตารางกิโลเมตร มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวน (คน)
1	บ้านหนองแสง	478
2	บ้านโนนลาน	434
3	บ้านหนองม่วง	498
4	บ้านเมืองน้อย	517
5	บ้านสงแดง	439
6	บ้านหัวขัว	489
7	บ้านเบ็ญ	546
8	บ้านสว่าง	594
9	บ้านหนองเต้	586
10	บ้านหินตั้ง	543
รวม		5,124

## 6. สภาพทางเศรษฐกิจ

ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม อาชีพรองคือเลี้ยงสัตว์ อาชีพค้าขาย และรับจ้าง ตามลำดับ

## 7. การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ

### 7.1 อำนาจหน้าที่

หน้าที่ทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ การพัฒนาตำบลทั้งในด้าน เศรษฐกิจสังคม และวัฒนธรรม และหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องกระทำ องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่สำคัญแบบหนึ่ง โดยเฉพาะเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากล่อมเกลาทางการเมืองแก่ประชาชนให้รู้จักปกครองตนเอง และเป็นการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตรงตามความต้องการ และมีประสิทธิภาพ เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางโดยให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเองด้วยการเลือกตั้งผู้บริหาร คือ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ตาม ความสำคัญของท้องถิ่นนั้นๆ

การให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านความรับผิดชอบการบริหารงานนั้นคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะเป็นผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และ มีพนักงานส่วนตำบล เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการแบ่งส่วนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไปงานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับตำบล งานนิติกร งานการพาณิชย์ การรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำข้อบังคับงบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินการตามข้อบังคับ งานที่ให้บริการ โดยทั่วไปคือ รับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆที่ไม่เกี่ยวข้องกับส่วนอื่นๆ ทำการให้บริการการขอหนังสือรับรองต่าง ๆ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำประชาคมต่างของหมู่บ้าน

2. ส่วนการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน งานหักภาษีเงินได้ และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานรายงานการเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปี และขอขยายเวลาเบิกจ่าย การจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้ รายจ่ายทรัพย์สิน งานที่ให้บริการ โดยทั่วไปคือ ทำการให้บริการชำระค่าน้ำประปา บริการชำระภาษีต่างๆ และให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการชำระภาษีต่าง ๆ

3. ส่วนโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ ถนน อาคารแหล่งน้ำ งานการประมาณค่าใช้จ่ายตามโครงการควบคุมอาคารตาม พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 งานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้างงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย งานที่ให้บริการ โดยทั่วไปคือ ให้บริการในการออกแบบทำหนังสือขอการสร้างบ้าน และการบริการเกี่ยวกับ สาธารณูปโภคที่เกิดปัญหา

4. ส่วนสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสาธารณสุขของ ประชาชนในหมู่บ้านมาขอคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพความเป็นอยู่ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน รวมถึงงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมายอื่นๆ งานที่ให้บริการ โดยทั่วไปคือ ให้คำปรึกษา และขออาสาสมัครประจำบ้านแนะนำเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ และให้การดูแลด้านสุขอนามัย

พระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546) ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบล (มาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68) ไว้ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งใน ด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

2. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้อง ทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- 2.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- 2.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 2.4 ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย



- 2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 2.7 คู่้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม

- 2.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามจำเป็นและสมควร

3. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- 3.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 3.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 3.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ

และสวนสาธารณะ

- 3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 3.8 การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของ

แผ่นดิน

- 3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 3.12 การท่องเที่ยว
- 3.13 การผังเมือง

การดำเนินการดังกล่าวขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้้องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออก

ข้อบัญญัติในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

นอกจากนี้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 นั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีหากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐนำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

## 7.2 การจัดบริการสาธารณะ

นับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2546 เป็นต้นมา จังหวัดบุรีรัมย์ได้ใช้ระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (CEO : Chief Executive Officer) ตามนโยบายของรัฐบาล และได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อการพัฒนาจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการโดยใช้เทคนิค SWOT Analysis เน้นการมีส่วนร่วมจากภาคีการพัฒนาในจังหวัดที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในรูปแบบของตัวแทนกลุ่มหรือองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาล ภาคเอกชน และภาคประชาชน ในการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดบุรีรัมย์อย่างยั่งยืน ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาความจำเป็น และความต้องการของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ จังหวัดบุรีรัมย์ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ได้จัดบริการสาธารณะออกเป็น 5 ประเภท คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขปโภค งานการสังคมสงเคราะห์ งานการศึกษา และงานสาธารณสุข โดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

### 7.2.1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นงานใหม่ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องมีขึ้นในท้องถิ่นตนเอง ตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยปี พ.ศ. 2550 มีหน้าที่หลัก 3 ประการ คือ ช่วยชีวิต พิทักษ์ทรัพย์สินและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์

### 7.2.2 งานสาธารณูปโภค

กำหนดแนวทางที่เน้นการใช้วิธีการประสานแผนเป็นหลัก โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดทำแผนประสานงานสาธารณูปโภคใหม่ ด้วยการแบ่งแผนสาธารณูปโภคออกเป็น 3 ระดับ คือ

- 1) แผนพัฒนาสาธารณูปโภคระดับจังหวัด 5 ปี เพื่อใช้เป็นกรอบทิศทางในการพัฒนาสาธารณูปโภคของจังหวัดในภาพรวม
- 2) แผนพัฒนาสาธารณูปโภคประจำปี เพื่อบอกเป้าหมายการดำเนินงานสาธารณูปโภคที่จะเกิดขึ้นในปีงบประมาณ
- 3) แผนประสานการปฏิบัติงานสาธารณูปโภค เพื่อบอกระยะเวลาขั้นตอน และวิธีการดำเนินงานในแต่ละโครงการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการได้ประสานการปฏิบัติงาน

### 7.2.3 งานการสังคมสงเคราะห์

กำหนดคน โยบายหลักในการจัดกิจกรรมการดำเนินงานเพื่อให้บริการเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางธรรมชาติ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการผู้ป่วยเอดส์และผู้ด้อยโอกาส การปฏิบัติงานทางการพัฒนาชุมชน ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน ด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสันตนาการ การอนามัยและสุขภาพ การปกครองท้องถิ่นและความเจริญด้านอื่น ๆ โดยเป็นผู้ประสานงานระหว่างส่วนราชการและองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยเหลือประชาชนในท้องถิ่นทุกด้าน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

### 7.2.4 งานการศึกษา

การศึกษานับเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ ดังนั้นหัวใจที่สำคัญในการพัฒนาประเทศจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนเป็นสำคัญ องค์การบริหารส่วนตำบลได้เห็นคุณค่า และความสำคัญของสิ่งดังกล่าวจึงกำหนดนโยบาย สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลทุกระดับ เพื่อให้เด็กทุกคนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

### 7.2.5 งานสาธารณสุข

การดำเนินการขยายบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุมประชากรในชนบทให้มากยิ่งขึ้นมีการใช้ประโยชน์ของสถานบริการต่างๆ อย่างเต็มที่ประชาชนสามารถรักษาโรคอย่างง่าย ได้ เพราะประชาชนได้มีส่วนรับผิดชอบสุขภาพอนามัยของตนเอง รวมทั้ง

พัฒนาประชาชนให้เกิดความรู้ความสามารถที่จะช่วยเหลือหรือดำเนินการสาธารณสุขที่  
จำเป็นขั้นมูลฐานหรือพื้นฐานได้ด้วย

### 7.3 นโยบายการบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ได้  
จัดบริการสาธารณสุขตามนโยบายประจำปีของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล  
จำนวน 8 ด้าน ดังนี้

#### 7.3.1 นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- 1) เร่งปรับปรุงซ่อมแซมถนนให้อยู่ในสภาพดี
- 2) ปรับปรุงถนนดินเดิม ลูกรัง หินคลุก เป็นถนนลาดยาง กอนกรีต  
เสริมเหล็ก
- 3) เร่งรัดให้มีการขยายเขตไฟฟ้าให้ทั่วถึงทุกครัวเรือน
- 4) เร่งรัดให้มีการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างเพิ่มเติมให้ทั่วถึงในทุกหมู่บ้าน
- 5) เร่งรัดให้มีการสร้างท่อ และทางระบายน้ำกับหมู่บ้านที่ประสบ  
ปัญหาน้ำท่วมขังในฤดูฝน
- 6) เร่งรัดให้มีการสร้างระบบน้ำประปาหมู่บ้านให้ครบทุกหมู่บ้าน

ตามหลักสุขอนามัย

#### 7.3.2 นโยบายด้านแหล่งน้ำ

- 1) เร่งพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรเพื่อให้มีน้ำเพื่อการเกษตรอย่าง  
เพียงพอทุกฤดูกาล
- 2) จัดหาแหล่งน้ำสะอาดในหมู่บ้านเพิ่มเติม

#### 7.3.3 นโยบายด้านเศรษฐกิจ

- 1) ส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต
- 2) ส่งเสริมการเกษตรแผนใหม่

#### 7.3.4 นโยบายด้านสังคม

- 1) เร่งรัดให้ความรู้แก่เยาวชนในการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของ  
ยาเสพติด
- 2) ให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือ คนชรา คนพิการ ผู้ถูกทอดทิ้ง ผู้ติดเชื้อ  
เอดส์

### 7.3.5 นโยบายด้านสาธารณสุข

- 1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการหาวิธีแก้ไขปัญหาสุขภาพเสพติด
- 2) ส่งเสริมให้ประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับโรคติดต่อ
- 3) จัดซื้อถังขยะให้ครบทุกหมู่บ้าน
- 4) จัดหาที่ทิ้งขยะอย่างเป็นระบบ
- 5) จัดทำร่องระบายน้ำให้ครบทุกหมู่บ้าน

### 7.3.6 นโยบายด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- 1) ให้ความรู้แก่ประชาชนในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลาย
- 2) ปลูกป่าทดแทน อนุรักษ์และบำรุงรักษา ในที่สาธารณะ
- 3) บำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อให้มีน้ำสะอาดสำหรับอุปโภคและบริโภค

### 7.3.7 นโยบายด้านการศึกษา วัฒนธรรม

- 1) ปรับปรุงถนนภายในโรงเรียนให้มีการคมนาคมที่สะดวกยิ่งขึ้น
- 2) เร่งรัดให้มีการสร้างห้องสมุด สนามกีฬา สนามเด็กเล่น สำหรับโรงเรียนที่ขาดแคลน
- 3) จัดหาสื่อการเรียนการสอนให้สำหรับโรงเรียนที่ขาดแคลน
- 4) ส่งเสริมให้มีการจัดสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนให้เหมาะสม
- 5) สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาการศึกษา
- 6) เร่งรัดให้มีการจัดตั้งศูนย์เด็กก่อนวัยเรียนให้ทั่วถึง
- 7) ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทางด้านวัฒนธรรมของท้องถิ่น

### 7.3.8 นโยบายด้านการเมือง การบริหาร

- 1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาตำบลของตนเอง
- 2) ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) จัดโครงการต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ประชาชนให้ทั่วถึงมากขึ้น

## 7.4 ผลการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่น

จุดมุ่งหมายสำคัญของการประเมินผลแผนยุทธศาสตร์นั้น คือ การประเมินว่ามีการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติอย่างแท้จริงเพียงใด และได้ผลเป็นอย่างไรเพื่อจะสามารถวัดความสัมฤทธิ์ผลของแผนยุทธศาสตร์ได้ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถเก็บ

รวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นสมมติฐานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ต่อไปได้ ดังนั้นการที่จะประเมินผลแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในภาพรวมได้จำเป็นต้องประเมินผลการปฏิบัติในแต่ละแนวทางการพัฒนา ก่อน เพื่อนำไปสู่การวัดความสำเร็จของยุทธศาสตร์ ซึ่งจะแสดงให้เห็นได้ว่าการพัฒนาเป็นไปในแนวทางใด บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาที่ยั่งยืนและตอบสนองต่อวิสัยทัศน์หรือไม่ ผลการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปผลการดำเนินการตามแผนงานและโครงการองค์การบริหารส่วนตำบล  
ศรีสว่างปี 2555

ที่	โครงการ และแผนงาน	ปริมาณงาน	งบประมาณ ที่ตั้งไว้	งบประมาณ ที่จ่ายจริง	หมายเหตุ
1	ค่าใช้จ่ายจัดงาน พิธีทางศาสนา	วันสำคัญทาง ศาสนาทุกวัน	30,000	25,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
2	ค่าใช้จ่ายจัด กิจกรรมงานรัฐ พิธี	จัดกิจกรรม ทุกวัน	50,000	15,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
3	ค่าใช้จ่ายตาม โครงการ อบต. สัญจร	ทุกหมู่บ้าน	30,000	20,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
4	ค่าใช้จ่ายในการ ฝึกทบทวน อป. พร	ทุกหมู่บ้าน	100,000	74,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
5	ค่าใช้จ่ายจัดใน การกิจกรรมตาม โครงการส่งเสริม และพัฒนาเด็ก สตรี เยาวชน คน พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส	จัดงานวันเด็ก, วันเยาวชน มอบวุฒิบัตร บัณฑิตน้อย วันผู้สูงอายุ	150,000	69,972	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว

ที่	โครงการ และแผนงาน	ปริมาณงาน	งบประมาณ ที่ตั้งไว้	งบประมาณ ที่จ่ายจริง	หมายเหตุ
6	ค่าใช้จ่ายในการ ประชุมระดับ หมู่บ้าน,ตำบล และอำเภอ	จัดประชาคม จำนวน 2 ครั้ง	30,000	29,000	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว
7	การจัดกิจกรรม ป้องกันและ บรรเทา สาธารณภัย	สมาชิก อป.พร 150 คน	50,000	48,500	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว
8	ค่าใช้จ่ายตาม โครงการหมู่บ้าน ในฝัน	ประกวด หมู่บ้านทุก หมู่	30,000	30,000	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว
9	โครงการควบคุม ป้องกัน ไข้เลือดออก	ฉีดพ่นหมอก ควัน 2 ครั้ง	100,000	86,400	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว
10	ค่าใช้จ่ายในการ ป้องกันอุบัติเหตุ ทางถนน	ตั้งจุดบริการ ประชาชน จำนวน 2 ครั้ง 2 จุด	80,000	80,000	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว
11	ค่าจัดซื้อ น้ำยาเคมี ตรวจปีศาจ	อุดหนุน ส.ภ.นาโพธิ์	30,000	30,000	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว
12	ค่าใช้จ่ายในการ จัดกิจกรรมตาม โครงการอบรม อาสาสมัคร ป้องกันภัยฯ	ทุกหมู่บ้าน	100,000	75,400	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว

ที่	โครงการ และแผนงาน	ปริมาณงาน	งบประมาณ ที่ตั้งไว้	งบประมาณ ที่จ่ายจริง	หมายเหตุ
13	โครงการป้องกัน โรคพิษสุนัขบ้า	ทุกหมู่บ้าน	40,000	30,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
14	ค่าจัดซื้อ หนังสือพิมพ์ ให้กับสำนักงาน	จัดซื้อทุกวัน	25,000	18,300	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
15	ค่าใช้จ่ายในการ จัดประชุมเชิง ปฏิบัติการ	ทุกหมู่บ้าน	50,000	25,600	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
16	อุดหนุนปกครอง อำเภอนาโพธิ์				
	16.1 การจัดงาน ราชพิธีสำคัญ	งานราชพิธี ทุกวัน	5,000	5,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
	16.2 ฟุตบอล ประเพณีพระ บรมโอรสาฯ	ทีมฟุตบอล 1 ทีม	5,000	5,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
	16.3 โครงการ ฝึกซ้อมแผน ป้องกันภัยฯ	1 ครั้ง	10,000	8,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
	16.4 งานกาชาด	งานกาชาด 1 ครั้ง	5,000	5,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
	16.5 งานประเพณี ว่าวอีสาน	1 ครั้ง	5,000	5,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
	16.6 ศูนย์ประสาน แผนฯ	ศูนย์ประสาน แผนฯ 1 แห่ง	30,000	28,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
	16.7 ประเพณีขึ้น เขาพนมรุ้ง	1 ครั้ง	10,000	10,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว



ที่	โครงการ และแผนงาน	ปริมาณงาน	งบประมาณ ที่ตั้งไว้	งบประมาณ ที่จ่ายจริง	หมายเหตุ
	16.8 ศตส.	ศูนย์ ศตส. 1 แห่ง	20,000	20,000	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว
	16.9 งานเทศกาล ผ้าไหม	1 ครั้ง	50,000	40,000	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว
	16.10 โครงการ บ้านกาชาด ร่วมใจ	1 ครั้ง	30,000	30,000	
17	17.1 โครงการ ป้องกันโรค พืชและใช้ยา ปราบศัตรูพืช	ทุกหมู่บ้าน	100,000	80,000	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว
	17.2 โครงการ ปลูกต้นไม้ ตามพระราช เสาวนีย์	สนับสนุน ทุกหมู่บ้าน	40,000	30,000	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว
	17.3 อุดหนุนกลุ่ม พัฒนาสตรี ต.ศรีสว่าง	งานวันสตรี สากล	10,000	10,000	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว
	17.4 โครงการ ส่งเสริมการ ปลูกข้าว พันธุ์ดี	ทุกหมู่บ้าน	100,000	95,000	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว
18	อุดหนุน โรงพยาบาล นาโพธิ์				
	อุดหนุนคณะ กรรมการ อสม.	ทุกหมู่บ้าน	100,000	95,000	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว

ที่	โครงการ และแผนงาน	ปริมาณงาน	งบประมาณ ที่ตั้งไว้	งบประมาณ ที่จ่ายจริง	หมายเหตุ
19	พัฒนาศักยภาพ คณะกรรมการ หมู่บ้าน	ทุกหมู่บ้าน	30,000	30,000	บัญชีและ ดำเนินการแล้ว
20	20.1 พัฒนา ศักยภาพ อาสาสมัคร สาธารณสุข หมู่บ้าน	ทุกหมู่บ้าน	30,000	30,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
	20.2 โครงการ สนับสนุน การจัดทำ แผนชุมชน	อุดหนุน สำนักงาน พัฒนาชุมชน	10,000	10,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
	20.3 โครงการ ป้องกัน ไข้หวัดนก	ทุกหมู่บ้าน	20,000	20,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
21	โครงการ ซ่อมแซมหอ กระจายข่าว ม.4	1 แห่ง	20,000	18,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
22	ถนน คสล. ม 9	3x0.15x142 เมตร	200,000	199,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
23	ถนนดินบ้าน หนองม่วง ม.3	4x0.60x260 เมตร	100,000	99,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
24	ก่อสร้างระบบ น้ำประปา ม.1	1 แห่ง	200,000	199,000	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว
25	ก่อสร้างทาง ระบายน้ำ ม.2	ขนาด 4x50 เมตร	50,000	49,500	ซื้อบัญชีและ ดำเนินการแล้ว

ที่	โครงการ และแผนงาน	ปริมาณงาน	งบประมาณ ที่ตั้งไว้	งบประมาณ ที่จ่ายจริง	หมายเหตุ
26	ถนนคสล. ม.5	4x40 x0.15ม.	80,000	79,500	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
27	ก่อสร้างทาง ระบายน้ำลงหนอง ม่วงม.3	จำนวน 1 จุด	100,000	99,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
28	ปรับปรุงระบบ ประปา หมู่ 4	ลานกีฬา 1 แห่ง	50,000	49,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
29	ปรับปรุงภูมิทัศน์ ถนนหมู่ 8	ขนาด 0.50x 0.15x340 เมตร	100,000	99,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
30	ปรับปรุงถนนหิน คลุก ม.7	0.60x 4 x300 ม.	26,000	26,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
31	ก่อสร้างร่อง ระบายน้ำ คสล. ม.8	ความยาว 120 เมตร	60,000	58,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
32	ซ่อมแซมหอ กระจายข่าว ม.8	1 แห่ง	20,000	19,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
33	ถนนหินคลุก. บ้านหินตั้ง ม.10	4 x 0.10x 515 ม.	84,000	84,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
34	ปรับปรุงภูมิทัศน์ บริเวณด้านหน้า อบต.	1 แห่ง	100,000	99,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
35	ปรับปรุงถนนดิน ม.5 สายที่ 1	4x0.50x120 เมตร	30,000	30,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
36	ปรับปรุงถนนดิน ม.5 สายที่ 2	4x0.50 x225 เมตร	32,000	30,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว

ที่	โครงการ และแผนงาน	ปริมาณงาน	งบประมาณ ที่ตั้งไว้	งบประมาณ ที่จ่ายจริง	หมายเหตุ
37	ปรับปรุงร่อง ระบายน้ำ ม.10	0.30x0.30x22 เมตร	20,000	19,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
38	ปรับปรุงภูมิทัศน์ หนองพอก	1 แห่ง	30,000	29,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
39	โครงการต่อเติม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1 แห่ง	200,000	190,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
40	ซ่อมแซมไฟฟ้า หมู่บ้านสาธารณะ	ทุกหมู่บ้าน	50,000	49,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
41	ขยายเขตไฟฟ้า ส่องสว่าง ม.5	จำนวน 27 จุด	50,000	45,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
42	ยกระดับถนนดิน ม. 4	4x0.10x315 เมตร	50,000	45,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
43	ก่อสร้างร่อง ระบายน้ำ ม. 4	1 แห่ง	100,000	99,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
44	ลานออกกำลังกาย หมู่ 2	1 แห่ง	50,000	45,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
45	ปรับปรุง/ต่อเติม อาคารศาลา ประชาคม ม 6	จำนวน 1 แห่ง	100,000	99,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
46	ก่อสร้างหอ กระจายข่าว ม.7	จำนวน 1 แห่ง	20,000	20,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
47	ก่อสร้างร่อง ระบายน้ำ ม.6	0.30x0.30x20 0 เมตร	100,000	99,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว
48	ก่อสร้างร่อง ระบายน้ำ ม.10	0.30x0.30x14 5 เมตร	60,000	58,000	ซื้อบัญชีติและ ดำเนินการแล้ว

ที่	โครงการ และแผนงาน	ปริมาณงาน	งบประมาณ ที่ตั้งไว้	งบประมาณ ที่จ่ายจริง	หมายเหตุ
49	ยกระดับถนนดิน ม.7	4x0.50x700 เมตร	70,000	70,000	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว
50	ค่าใช้จ่ายในการ อบรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ อบต	อบรมและ ศึกษาดูงาน 3 วัน	300,000	298,500	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว
51	ค่าใช้จ่ายในต่อ เติมปรับปรุง ก่อสร้างซุ้มพระ บรมฉายาลักษณ์	1 แห่ง	50,000	30,000	ข้อบัญญัติและ ดำเนินการแล้ว

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากแนวคิด และทฤษฎี ดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัย ได้ทำการสำรวจเอกสาร ผลงานวิจัยต่าง ๆ มาสนับสนุนเรื่องนี้ ซึ่งมีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้คือ

อรุณี ส่างสาร (2540 : 65) ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อ บทบาท และหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับน้ำ อำเภอบางปะหัน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีสิทธิ์ออกเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต. ปี 2540 หมู่ที่ 1 ตำบลทับน้ำ มีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยต่อบทบาทและหน้าที่ของ อบต. โดยเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อบทบาท และหน้าที่ของ อบต. ในเรื่องจัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค การเกษตรและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่ สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย มีความเห็นด้วย และเห็นด้วยต่อบทบาทหน้าที่ของ อบต. ในเรื่องการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ การจัดงานประเพณีต่าง ๆ ในวันสำคัญทาง ศาสนา เท่ากัน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษาศาสนา และ วัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กเยาวชนผู้สูงอายุและคนพิการ และการคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เท่ากัน ประชาชนที่มีสิทธิ์ออกเสียง เลือกตั้งสมาชิกสภา อบต. ปี 2540 หมู่ที่ 1 ตำบลทับน้ำ ให้ความสำคัญด้านเศรษฐกิจ ส่งเสริม

อาชีพการเกษตรและอุตสาหกรรมในครัวเรือนอุดหนุนเงินทุนให้กับเกษตรกรได้กู้ยืม และมีการจัดอบรมความรู้ทางการเกษตรให้กับเกษตรกร ด้านสังคม ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทาบนำพัฒนาตำบลในด้านการคมนาคมในหมู่บ้านให้ได้รับความสะดวกสบาย ส่งเสริมให้ประชาชนหันมาเล่นกีฬาเพื่อเสริมสร้างความสามัคคี และต่อต้านยาเสพติด และมีการจัดเวรยามเพื่อดูแลความสงบเรียบร้อยในตำบล ด้านวัฒนธรรม ส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย ควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา

พงศธร ถาวรวงศ์ (2541 : 69) ศึกษาเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล เมืองฉะเชิงเทราต่อระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีทัศนคติและความพึงพอใจในบริการด้าน งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราในระดับดี โดยในด้านกระบวนการให้บริการอยู่ใน ระดับค่อนข้างมาก จากเรื่องความสะดวกและเงื่อนไขในการติดต่อขอรับบริการ โดยเฉพาะกรณีการ ติดต่อขอรับบริการสะดวกๆ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ เรื่องความคุ้มค่าทางประโยชน์ใช้สอยและ ความคุ้มค่าในราคาของบริการ โดยเฉพาะกรณีการให้บริการมีความถูกต้องในเอกสารฯ , เรื่องความ รวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังฯ และเรื่อง ความสะดวกจากอาคารสถานที่ที่ให้ บริการ โดยเฉพาะการจัดป้ายบอกงาน บอกขั้นตอนต่างๆ ๆ ตามลำดับ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากในทุก ๆ เรื่อง จากเรื่องการมีบุคลิก ทำที มารยาทในการบริการ โดยเฉพาะการพูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพฯ และการมี อธิษาศัยไมตรีเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาได้แก่ เรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต ของ ผู้ให้บริการ โดยบริการอย่างตรงไปตรงมาไม่เรียกร้อผลประโยชน์ , เรื่องความเอาใจใส่ในงาน หน้าที่บริการ โดยเฉพาะความกระตือรือร้นให้บริการฉับไว และสนใจไต่ถามว่ามารับบริการ เรื่องใด และในเรื่องความเสมอภาคและความเพียงพอในการให้บริการ โดยเฉพาะการบริการอย่างเท่าเทียมกันและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับข้อเสนอแนะมีดังนี้ คือ ในเชิงนโยบาย 1) เสนอผลการศึกษาให้คณะเทศมนตรีเมือง ฉะเชิงเทราทราบเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย นำเข้าแผนพัฒนาเทศบาลเพื่อจัดตั้งงบประมาณในโครงการต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านงานทะเบียนราษฎร อาทิ เช่น โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ , โครงการปรับปรุงขยายห้องทะเบียนราษฎร, โครงการปรับปรุงห้องสุขา, โครงการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมระบบออนไลน์ , โครงการซื้อเครื่องกรองน้ำ เป็นต้น 2) ชี้แจงทำความเข้าใจและ โน้ม

นำวให้คณะเทศมนตรีพิจารณาจัดส่งเข้าประกวดด้านงานทะเบียนราษฎรของกรมการปกครองทุกปี เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ส่วนในเชิงปฏิบัติการ นอกเหนือจากดำเนินการตามที่ได้ตั้งโครงการไว้ดังกล่าวแล้ว ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ 1) จัดให้ มีการประเมินผลงานเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกเดือน โดยให้ประชาชนร่วมประเมินตามแบบแสดงความคิดเห็นที่จัดไว้ และมีรางวัลให้เป็นขวัญกำลังใจ 2) ประชุมชี้แจงซักซ้อมความเข้าใจและรวบรวมปัญหาที่พบในระหว่างปฏิบัติงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง 3) ลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ทั้งแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นเพื่อ บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว 4) เน้นการทำงานเป็นทีม สามารถทำงานทดแทนกันได้ 5) จัดเจ้าหน้าที่บริการประชาชนในวันหยุดราชการ 6) จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ในขั้นตอน วิธีการเพื่อสะดวกในการติดต่อครั้งต่อไป 7) จัดให้มีเลขลำดับการให้บริการก่อนหลังอย่างยุติธรรม 8) ตรวจสอบอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่เดิมให้สามารถใช้งานได้คืออยู่เสมอ

กิตตินันท์ อรรถบพ (2542 : 67) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้งสองแห่งมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มีต่อบริการที่ได้รับ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับคือ การบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ ในเรื่องการจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค การดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันสาธารณสุข การออกใบอนุญาตต่างๆ และการได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่

สุวนิช สีลาอ่อน (2542 : 78) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณสุข ปลอดภัยกลุ่มงานตัวอย่าง 4 งาน กลุ่ม ตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก โดยพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมากในโยธา และงานรักษาความสะอาดส่วนสาเหตุที่ทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจมีสาเหตุมาจาก การไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ทำให้

มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความไม่สม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2544 : 73) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ โดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาคด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการพบกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อการบริการทั้ง 10 ด้าน ที่ไม่แตกต่างกันยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คูสิต บำรุงเจียม (2544 : 72) ได้ทำการศึกษาการดำเนินงาน และประสิทธิผลของแผนพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการพื้นฐานองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปี พ.ศ. 2542 โดยการวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการประเมินประชาชนต่อแผนพัฒนาด้านโครงสร้างและระบบบริการพื้นฐาน ซึ่งแบ่งเป็นประโยชน์ที่จะได้รับเป็น 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง และน้อย ซึ่งผลการประเมินจากประชาชนจะประเมินอยู่ในระดับปานกลาง

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (2544 : 84) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การที่จะนำบริการไปสู่ประชาชนให้บรรลุประสิทธิผลในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนต้องให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้ คือลดความซับซ้อนของโครงสร้างของการให้บริการ การมีความพร้อมของทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความเพียงพอ และความทันสมัยของอุปกรณ์ ตลอดจนความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ความชัดเจนในขั้นตอนของการให้บริการ โดยเฉพาะในประเด็นของ



ความยืดหยุ่นในการให้บริการ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมมือในการขอรับบริการ และจากการศึกษาข้างพบว่า ในการให้บริการของงานบางประเภทประชาชน ยังมีความเห็นว่า การให้บริการยังคงมีลักษณะที่เป็นปัญหาด้านความเป็นธรรม โดยเห็นว่าเป็นญาติมิตรหรือมีการเอื้อประโยชน์เจ้าหน้าที่ก็จะให้บริการอย่างรวดเร็ว

พลศักดิ์ ศรีสมบูรณ์ (2545 : 93) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อนและหลังเข้าโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค โรงพยาบาลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี หลังจากที่มีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจก่อนและหลังเข้าโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค โดยใช้สถิติ t – test (Independent Samples) ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 3 ด้าน โดยระดับความพึงพอใจหลังเข้ารับบริการ โรงพยาบาลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าก่อนเข้ารับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลบางบัวทองพบว่า จะมาใช้บริการอีกมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยเหตุผลที่สำคัญ ได้แก่ มีบ้านอยู่ในเขตพื้นที่โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเองและมีความสะดวกรวดเร็ว ราคาถูกและมารักษาที่โรงพยาบาลนี้เป็นประจำอยู่แล้ว

เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์ (2545 : 86) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น วิธีการวิจัย ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ หัวหน้าครอบครัวหรือตัวแทนครอบครัว ในเขตสุขาภิบาลหนองเรือ สุขาภิบาลคอนโมง และสุขาภิบาลหนองแก จำนวน 1,631 คน กลุ่มตัวอย่างที่มีใช้ศึกษามีจำนวน 489 คน ผลการวิจัย

#### 1. ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อ

1.1 การให้บริการ ไฟฟ้าสาธารณะ ในด้านความเพียงพอและด้านคุณภาพ

1.2 การให้บริการน้ำประปา ในด้านความเพียงพอ ด้านคุณภาพ ด้านความ

คุ้มค่ากับด้านค่าบริการ และด้านแรงดันน้ำ

#### 2. ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อ

2.1 การให้บริการถนนสาธารณะในด้านความเพียงพอส่วนในด้าน

คุณภาพด้านการบำรุงรักษา ด้านการเพิ่มขึ้น และด้านการพัฒนา

2.2 การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะในด้านการเพิ่มขึ้น ด้านการบำรุงรักษา และด้านการพัฒนา

2.3 การให้บริการน้ำประปาในด้านการเพิ่มขึ้น ด้านการบำรุงรักษาด้านการพัฒนา ด้านความสะอาด และด้านช่วงเวลาเปิด-ปิดน้ำประปา

2.4 การให้บริการท่อระบายน้ำ ในด้านคุณภาพ ด้านการพัฒนาทางระบายน้ำ

3. ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อการให้บริการท่อระบายน้ำใน ด้านความเพียงพอ ด้านการเพิ่มขึ้น ด้านการขุดลอก

สิริภัทร์ พันธุ์ศรี (2546 : 69) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจใน ประสิทธิภาพการบริการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลอุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ในระดับปานกลาง แยกเป็น 5 ภารกิจ คือ

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการถนนสาธารณะในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางระบายน้ำในระดับปานกลาง
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปาในระดับปานกลาง
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอยในระดับปานกลาง
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการไฟฟ้าส่องทางในระดับปานกลาง

วรารณ์ บุตรพรหม (2547 : 89) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล แวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและ ประชาที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

3. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนรับบริการจากการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ รวม 26 ข้อ รวมความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ ในเขตเทศบาลควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะในชุมชนเพิ่มขึ้นและมีสภาพการใช้งานได้ตลอดเวลา เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อรถดับเพลิงที่มีความทันสมัยและมีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมงและมีพนักงานรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง เทศบาลควรจัดพื้นที่สร้างสนามเด็กเล่นและสนามกีฬาในชุมชน และคณะผู้บริหารเทศบาลควรลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชนจากสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะทั่วไปนั้นประชาชนส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเวียงจัดให้มีตู้โทรศัพท์สาธารณะเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมและมีสภาพการใช้งานได้ตลอดเวลา

สุภาวดี ลิขิตกุลรักษ์ (2548 : 72) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบการตรวจสอบการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านหนองหอย ตำบลวังคัง อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญต่อระบบตรวจสอบการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านหนองหอย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านความคิดเห็นระดับมากที่สุด ด้านกระบวนการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านความคิดเห็นระดับมาก ด้านการติดตามประเมินผลความคิดเห็นระดับปานกลาง ด้านการเปิดเผยต่อสาธารณะความคิดเห็นระดับมากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบตรวจสอบการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านหนองหอย ตำบลวังคัง อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามคุณลักษณะพบว่าประชาชนที่มีวุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพในหมู่บ้านต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบตรวจสอบการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กิตติ เป่าเปี่ยมทรัพย์ (2549 : 89) ได้วิจัยเรื่อง ทรรศนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการบริการพัฒนาทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการ

ท้องถิ่นเชิงอนุรักษ์รองลงมาคือ ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรมด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีด้านการจัดการ โครงสร้างพื้นฐานตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริหารการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริหารการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

ชัยยา ศิลปะกิจ โกศล (2549 : 71-73) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมสารคราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมสารครามจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นด้วยมากคือ ด้านศิลปวัฒนธรรมรองลงมาคือ ด้านอาชีพ และด้านการศึกษา ตามลำดับ ภูมิหลังของประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมสารคราม จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชากรที่มีอายุต่างกัน อาชีพต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมสารคราม จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิตพงษ์ เปลี้นจำ (2549 : 82) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อบริการไฟฟ้าสาธารณะ บริการถนนสาธารณะ บริการด้านกำจัดขยะมูลฝอย บริการด้านตลาด
2. ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อบริการด้านการระบายน้ำ
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่าง

วุฒิบัณฑิต เทียวศิริ (2549 : 68-69) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกบินทร์ อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกบินทร์ อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอุปกรณ์ อาคารและสถานที่ อยู่อันดับสุดท้าย ภูมิหลังของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกบินทร์ อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน

อมรศักดิ์ ศรีวิภานต์โยธิน (2549 : 83) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลก้งแอนด์ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ใน 3 งาน คือ งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานสาธารณสุข และงานบริการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านบริการงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านงานบริการสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจด้านงานบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง
2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลก้งแอนด์ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ เมื่อจำแนกตามลักษณะทางประชากร พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้งแอนด์ อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยสถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพ อาชีพนั้นมีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรจันทร์ มิตรมุลิก (2549 : 48-54) ได้ทำการค้นคว้าอิสระเรื่องการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ใหม่ อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจปานกลางต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของพนักงานส่วนตำบล การให้บริการยังมีปัญหาเช่น งบประมาณไม่พอ และโครงการไม่สามารถแก้ปัญหาท้องถิ่นได้

ณัฐวุฒิ เพียงเกต (2550 : 85-86) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยประชาชนที่มี

เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโครงการก่อสร้างฯ ไม่แตกต่างกันแต่ประชาชนที่มีอาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อโครงการก่อสร้างฯ แตกต่างกัน

บุญเรือง โพรธีนิล (2551 : 154-178) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการ สาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยด้านต่างๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำด้านความรู้/ ความสามารถด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและแรงจูงใจ ด้านอาคารเครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปาน กลาง โดยมีปัจจัยที่เจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นว่าปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้/ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับและด้าน ค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่

ภคพร หงส์ไทย (2552 : 102-104) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพานพร้าว อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลพานพร้าว โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผลการเปรียบเทียบความ คิดเห็นของประชาชนต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพานพร้าว จำแนก ตามรายหมู่บ้านพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกัน

อภิรดี โรจนประดิษฐ (2552 : 74-87) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า

1. โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแม่เหียะ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และด้านงานให้บริการและบริการชุมชน โดยภาพรวม ในระดับมาก
2. ส่วนด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลแม่เหียะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความ คิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อม อายุ

รายได้ การศึกษา สังคม และเศรษฐกิจ นอกจากนั้นประชาชนส่วนใหญ่ยังมีความต้องการ การบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ด้านการสาธารณสุข ด้านการสังคมสงเคราะห์ ด้านการศึกษา และด้าน สาธารณสุข ดังนั้นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนจึงจำเป็นต้องปรับปรุงระบบการ ให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเกิดความเสมอภาคในการให้บริการ ประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านอาคาร /สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

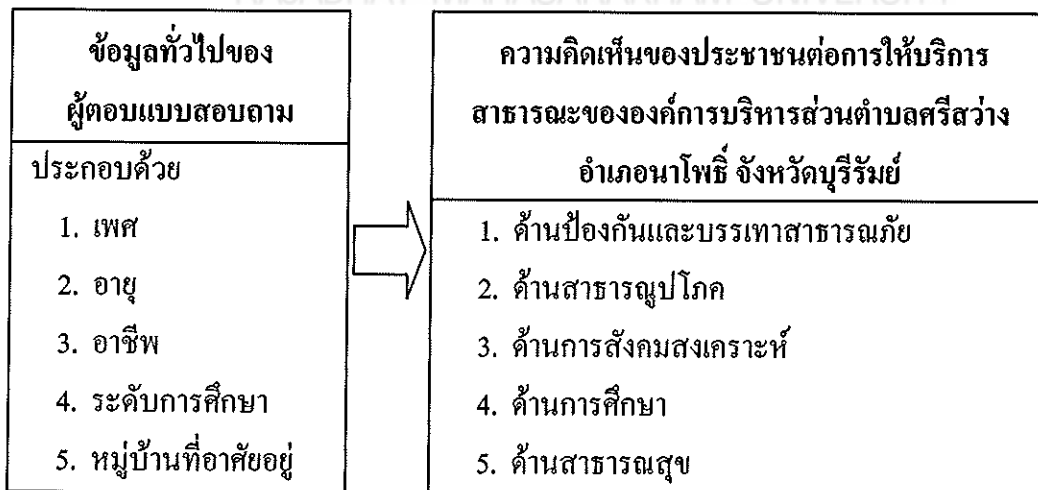
จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสาธารณสุขปโภค ด้าน สังคมสงเคราะห์ ด้านการศึกษา และด้านสาธารณสุข สรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย